

# SYARAT TERCAPAINYA WIN WIN SOLUTION DALAM MEDIASI: LESSON LEARN DARI KASUS ANGGOTA PERPADI LAMPUNG TENGAH YANG KESULITAN MELUNASI KREDIT PERBANKAN

Jum'at, 31 Mei 2024 - Anita Widyaning Putri

Ombudsman RI, melalui Pimpinan/Anggota Pengampu Substansi Perekonomian I, Yeka Hendra Fatika, telah menerima informasi awal berupa penyampaian keluhan dari PERPADI Kabupaten Lampung Tengah melalui surat yang disampaikan pada tanggal 20 Mei 2024. Melalui surat tersebut Ketua PERPADI Kab. Lampung Tengah menyampaikan bahwa terdapat 3 (tiga) anggota atas nama Haris Dianto, Abdul Aziz, dan Marsito, yang mengalami kendala penyelesaian pelunasan kewajiban utang kredit modal kerja pada Branch Office BRI Kota Metro, Provinsi Lampung, khususnya dinamika harga gabah di pasaran yang berdampak signifikan terhadap penurunan keberlangsungan usaha penggilingan padi para anggota PERPADI Kab. Lampung Tengah. Disampaikan juga bahwa ketiga anggotanya telah berupaya menyampaikan permohonan restrukturisasi kepada bank namun pihak bank menolak memberikan program restrukturisasi kredit dengan alasan telah diberikan program dimaksud pada masa pandemi Covid-19.

Sebagaimana ketentuan pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maka untuk menindaklanjuti informasi awal yang disampaikan oleh PERPADI Kab. Lampung Tengah, Ombudsman mengundang para pihak terkait untuk melaksanakan pertemuan guna mencari opsi solusi penyelesaian permasalahan. Langkah demikian diambil dengan segera sebagai bentuk dan upaya Ombudsman dalam rangka mencegah Maladministrasi pada layanan publik bidang perbankan, khususnya yang diselenggarakan oleh pihak BRI Kota Metro. Selain itu, langkah cepat ini juga dilakukan dalam rangka mencegah permasalahan yang terjadi supaya tidak masuk sebagai Laporan Masyarakat di Ombudsman mengingat prosedur dan tipe penyelesaian permasalahan memiliki karakteristik berbeda dengan penyelesaian pada tahap awal sebelum dan/atau bukan Laporan Masyarakat, termasuk pada praktiknya akan terdapat muatan hal yang bersifat mengikat berupa tindakan korektif bagi berbagai pihak ketika ditemukan Maladministrasi.

Pertemuan para pihak dilaksanakan pada 28 Mei 2024 bertempat di Branch Office BRI Kota Metro yang dipimpin langsung oleh Bapak Yeka Hendra Fatika selaku Pimpinan Ombudsman dan dihadiri oleh Bapak Satria Negara selaku Departement Head PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Bapak Jamali selaku Pemimpin Cabang BRI Branch Office Metro, Bapak Wisnu Rustamaji selaku Regional Risk Management Head BRI Regional Office Bandar Lampung, dan Bapak Dwi Krisno Yudi Pramono selaku Analis Deputy Direktur PEPK dan LMS Kantor Perwakilan OJK Provinsi Lampung, serta turut hadir Ibu Upi Fitriyanti selaku Kepala Pemeriksaan Laporan Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung.

Pada pertemuan ini, Perwakilan PERPADI Kab. Lampung Tengah menyampaikan bahwa ketiga anggotanya memiliki itikad baik untuk menyelesaikan kewajiban utang namun terkendala kondisi usaha yang menurun, hal ini dikuatkan dengan komitmen ketiga anggotanya yang bersedia membayar cicilan bulanan masing-masing Rp4.000.000, Rp1.000.000, dan pembayaran/pelunasan pokok hasil menjual aset agunan bank oleh pribadi (tanpa lelang oleh pihak bank). Selain itu, para anggotanya berharap agar aset agunannya tidak dilakukan lelang oleh pihak bank selama proses pelunasan utang dilakukan.

Regional Risk Management Head BRI Regional Office Bandar Lampung menyampaikan tanggapan bahwa segala sesuatunya pihak bank mengedepankan aspek *negotiable*, termasuk opsi penyelesaian permasalahan melalui skema pemberian restrukturisasi akan diberikan dengan telah mempertimbangkan aspek itikad baik nasabah dari sisi cashflow dan keberlanjutan usaha yang dijalankan. Selain itu dimungkinkan juga untuk opsi penyelesaian berupa penyelesaian kewajiban pokok dan tunggakan bunga secara bertahap apabila opsi restrukturisasi sudah tidak masuk hitungan bisnis rasional. Terhadap proses lelang aset agunan oleh Bank, disampaikan juga bahwa bank membuka kesempatan untuk dilakukan pembicaraan lebih lanjut agar proses lelang dibatalkan dan penjualan aset dapat dilakukan oleh nasabah untuk memperoleh harga tertinggi yang dapat menguntungkan seluruh pihak.

Dengan mempertimbangkan informasi dari berbagai pihak, Ombudsman mendorong pihak BRI Kota Metro untuk melakukan perbandingan skema penyelesaian kewajiban dari berbagai opsi yang dimungkinkan, yang pada akhirnya tidak memberatkan kepada pihak nasabah dengan mempertimbangkan kondisi usaha. Selain itu, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen, bahwa tetap berpedoman terhadap prinsip perlindungan aset nasabah. Namun Ombudsman juga menekankan pentingnya memperhatikan aspek tata kelola yang baik di bank atas kebijakan yang diambil, utamanya terkait dengan kepentingan audit internal dan eksternal yang akan berdampak terhadap risiko reputasi.

Pemimpin Cabang BRI Branch Office Metro memberikan gambaran dan simulasi apabila penyelesaian permasalahan ketiga nasabah menggunakan skema restrukturisasi kredit. Dengan asumsi pengenaan bunga pinjaman paling minimal pada angka 7,5%, nasabah an. Haris Dianto perlu membayar angsuran bulanan Rp21.000.000 diluar pokok, nasabah an.

Marsito Rp14.000.000 per bulan diluar pembayaran pokok, dan nasabah an. Abdul Aziz sudah tidak dapat diberikan restrukturisasi karena perhitungan secara bisnis tidak memadai.

Atas kondisi yang terjadi ketiga nasabah memilih opsi penyelesaian melalui mekanisme pelunasan bertahap. Pihak bank juga pada akhirnya memberikan kebijakan berupa pemberhentian pemberlakuan bunga (*cut off*) per 28 Mei 2024, sehingga utang bunga yang menjadi kewajiban hanya sampai periode 28 Mei 2024. Disamping itu, bank membuka kembali pintu negosiasi terhadap berbagai bentuk itikad baik dari nasabah guna penyelesaian permasalahan agar diperoleh solusi yang memberikan keuntungan optimal bagi semua pihak.

Ombudsman memandang langkah yang diambil cukup menjadi indikator bahwa langkah yang diambil memberikan win-win solution bagi seluruh pihak, namun perlu ditekankan bahwa perlu menjaga komitmen itikad baik dari berbagai pihak agar penyelesaian permasalahan berjalan sesuai tujuan yang disepakati bersama. Ombudsman menegaskan bahwa posisi dan kedudukan Ombudsman dalam permasalahan ini mencoba menengahi para pihak melalui kewenangan mediasi dan/atau konsiliasi dalam rangka mencegah Maladministrasi, tentunya dengan batu uji yang menjadi tolak ukur adalah aturan perundangan-undangan yang berlaku, sehingga segala bentuk *judgement* yang ada memiliki landasan hukum yang sah.

Sebagaimana disebutkan di awal, bahwa penyelesaian permasalahan yang dilaksanakan adalah mendorong tercapainya solusi bersama, sehingga atas permasalahan yang terjadi tidak berlanjut menjadi Laporan Masyarakat di Ombudsman. Namun dalam hal ini penyelesaian permasalahan yang terjadi menjadi salah satu indikator keberhasilan tidak langsung bagi Ombudsman dalam menyelamatkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat. Upaya penyelesaian permasalahan seperti ini perlu menjadi pembelajaran tahap awal, dimana hadirnya peran lembaga negara melalui kewenangan yang sesuai dengan aturan perundangan, mampu memberikan manfaat berupa solusi riil yang dibutuhkan masyarakat. Hal yang perlu ditekankan bahwa penyelesaian permasalahan sangat dimungkinkan tidak selesai dalam satu waktu mengingat kompleksitas komponen yang beragam dan saling terkait, namun setidaknya gambaran besar dan *guidance* penyelesaian masalah sudah tergambar dan itikad baik berupa komitmen seluruh pihak dapat dikunci agar tujuan pencapaian solusi yang telah disepakati dapat segera terwujud.

Maka berdasarkan gambaran kasus yang telah diulas di atas, setidaknya syarat agar terciptanya *win win solution* dalam sebuah mediasi dan/atau konsiliasi adalah:

1. Tidak melihat kesalahan di masa lalu namun fokus terhadap upaya mencari solusi penyelesaian permasalahan di masa depan;
2. Para pihak mampu menyampaikan kepentingan dan kendala yang dihadapi secara terbuka;
3. Bersimpati terhadap kondisi para pihak namun tetap berifat netral dan indepenen;
4. Mendorong para pihak untuk komitmen terhadap kepentingan pihak lainnya;
5. Apabila tidak memperoleh kesepakatan secara utuh, perlu mencari kesepakatan dalam waktu dekat yang akan menjadi sebagian tahapan solusi penyelesaian permasalahan.

Semoga menjadi *lesson learn* bagi kita semua.

Kota Metro, 28 Mei 2024